



PENERAPAN KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI DI DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KOTA DENPASAR

I Ketut Indra Prabawa¹, Wayan Arya Paramarta²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani

¹Email : indraprabawa1999@gmail.com

²Email : aryaajus@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan dan kendala dalam komunikasi internal di lingkungan pegawai. Penelitian ini difokuskan pada penerapan komunikasi internal di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer bisa didapatkan dengan melakukan wawancara terhadap informan, sedangkan data sekunder tersebut berupa buku-buku yang berisi teori dan jurnal ilmiah yang mendukung penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah penerapan komunikasi internal Teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi dilakukan peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal antara pegawai kontrak dan atasan juga bagus, atasan yang merupakan PNS menganggap pegawai kontrak sebagai rekan kerja mereka, bukan menganggap sebagai bawahan yang bisa diperlakukan sesuka hati. Setiap kendala dalam kegiatan seperti acara yang ngaret dari jam yang sudah dijadwalkan itu ada pemberitahuan via WhatsApp Group namun terkadang lambat namun koordinasinya masih tetap dikelola dengan baik yang ada itu disampaikan pemberituannya agar semua pegawai mengetahuinya dan diadakan rapat untuk menemukan solusi dari masalah dan kendala

Kata Kunci: Komunikasi Internal; Dokumentasi

ABSTRACT

This research was conducted at the Community and Village Empowerment Office of Denpasar City. Research using qualitative methods. The purpose of this study was to determine the application and constraints of internal communication in the employee environment. This research focused on the application of internal communication in the Community and Village Empowerment Office of Denpasar City. This study uses primary data and secondary data. Primary data can be obtained by conducting interviews with informants, while secondary data is in the form of books containing theories and scientific journals that support research. The subjects in this study were employees of the Community and Village Empowerment Office of Denpasar City. The object of this study is the application of internal communication observation techniques, interviews, and

documentation studies carried out by researchers to collect data.

The results showed that internal communication between contract employees and superiors is also good, superiors who are civil servants consider contract employees as their colleagues, not consider them as subordinates who can be treated at will. Any obstacles in activities such as events that are scheduled from the scheduled hours there is a notification via WhatsApp Group but sometimes it is slow but the coordination is still managed properly the existing one is given notice so that all employees know it and a meeting is held to find solutions to problems and obstacles

Keywords: *Communication Internal; Documentation*

I. PENDAHULUAN

Setiap organisasi mempunyai harapan dimana seluruh sumber daya manusianya mampu memberikan kontribusi berupa prestasi kerja sesuai dengan tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang baik dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik juga, tanpa adanya komunikasi setiap kegiatan tidak dapat berjalan dengan baik karena komunikasi merupakan sarana yang digunakan dalam penyampaian informasi dari pemberi informasi kepada penerima informasi. Dimana dalam hal ini yang berperan sebagai pemberi informasi adalah atasan dan penerima informasinya adalah anggota atau pegawai dari suatu organisasi, hal ini juga dapat berlaku sebaliknya. Komunikasi dapat meminimalisir stres yang dialami anggota organisasi karena semua ide, gagasan, kendala, kritik, saran yang ingin disampaikan dapat dijelaskan melalui komunikasi. Komunikasi yang baik mampu mempengaruhi disiplin dan motivasi kerja seluruh anggota organisasi. Komunikasi yang dilakukan dalam organisasi umumnya dikatakan sebagai komunikasi internal karena dilakukan kepada sesama pegawai, atasan maupun dengan bawahannya.

Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dan dilakukan oleh para pihak internal dalam organisasi baik yang dilakukan secara formal maupun informal. Komunikasi internal dalam suatu organisasi umumnya lebih banyak menerapkan aspek komunikasi formal dan tertulis dalam pelaksanaannya, seperti komunikasi internal personal yaitu pemberitahuan melalui email mengenai kepentingan organisasi, memo dari atasan, surat pemberitahuan, peraturan yang dibuat oleh perusahaan, atau papan pengumuman yang tidak mengharuskan dua orang bertatap muka secara langsung. Selain itu, adapun komunikasi internal kelompok dapat berupa kegiatan rapat rutin, evaluasi dan monitoring dimana pada umumnya menggunakan proses secara tatap muka atau bertemu langsung guna meminimalisir adanya kesalahpahaman karena pada umumnya kegiatan evaluasi membahas mengenai masalah, hambatan, kendala yang terjadi dalam suatu organisasi. Komunikasi internal

berperan dalam proses penyebaran informasi dalam organisasi, dimana informasi merupakan aspek penting yang harus ada dalam organisasi.

Dengan adanya penyampaian dan penerimaan informasi yang baik melalui komunikasi internal, para anggota organisasi dapat menyamakan pandangan serta visi misi untuk kelangsungan kehidupan dalam organisasi dan mencapai tujuan bersama. Komunikasi internal yang terjalin dengan baik juga dapat membantu memupuk dan mempererat hubungan yang terjalin antara pihak eksternal organisasi, dimana hal ini tentunya akan dapat meningkatkan kekuatan organisasi itu sendiri. Dengan adanya pengelolaan komunikasi internal yang baik dapat membantu para pihak internal di organisasi dalam menjalankan tugas dan peranan mereka masing-masing, serta menciptakan suasana yang kondusif dan saling menghormati satu sama lain. Komunikasi internal digunakan sebagai cara untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman yang mungkin terjadi dalam organisasi, serta mempercepat penyelesaian konflik yang muncul dalam organisasi tersebut.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan (Sutrisno, 2016). Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. (Anita Chaudhari, Brinzel Rodrigues, 2016). Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, pengelolaan, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karir karyawan atau pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan sebuah organisasi atau perusahaan. Penerapan fungsi-fungsi manajemen yang baik adalah salah satu manfaat untuk mengembangkan kinerja pegawai atau karyawan. Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Arif Yusuf Hamali, 2018) meliputi perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

B. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika, (Sulaeman, 2019). Kinerja lebih ditekankan pada proses, dan selama pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan atau kinerja dapat dioptimalkan (Lilis, 2018).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas untuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan suatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan usaha dan kesempatan yang di peroleh.

Dimensi kinerja karyawan meliputi kualitas kerja yang merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan. Kuantitas kerja yang merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai (Dede, 2019).

C. Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal ialah komunikasi yang dilakukan di dalam perusahaan/instansi tertentu, baik secara vertikan maupun horisontal. Komunikasi yang baik dan lancar akan mempengaruhi kinerja pegawai dan mempermudah lancarnya informasi yang diperlukan pegawai di dalam perusahaan maupun instansi untuk mencapai suatu tujuan. (Rizkiya, 2019) menjelaskan komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya. Komunikasi internal berfungsi secara khusus untuk membangun dan

membina hubungan dengan publik internal yang dirancang oleh perusahaan sehingga tercipta kedekatan emosional yang diwujudkan melalui komitmen dan keterlibatan untuk mencapai tujuan perusahaan (Rafendy, 2019).

Menurut (Nurlina, 2020) Komunikasi Internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen). Dari pendapat diatas dapat disimpulkan komunikasi internal merupakan suatu proses komunikasi yang dilakukan oleh individu dalam internal perusahaan baik secara formal maupun informal.

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengangkat fenomena yang terjadi di suatu tempat dan disajikan sesuai dengan apa adanya. Penelitian ini difokuskan pada penerapan komunikasi internal di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer bisa didapatkan dengan melakukan wawancara terhadap informan, sedangkan data sekunder tersebut berupa buku-buku yang berisi teori dan jurnal ilmiah yang mendukung penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar.

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah penerapan komunikasi internal Teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi dilakukan peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan data. Data yang sudah terkumpul di peneliti akan dianalisis dengan cara reduksi data agar data penelitian tidak menyimpang dengan pertanyaan penelitian Moloeng (2006). Data yang telah direduksi disajikan dan dilakukan penarikan kesimpulan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar.

Berikut adalah tabel jenis-jenis komunikasi internal yang terjadi pada Dinas Pemberdayaan

Masyarakat dan Desa Kota Denpasar.

Tabel 1

Target dan Realisasi Komunikasi Internal Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar Dari Bulan September - Oktober Tahun 2022

No	Jenis Komunikasi Internal	Target	Realisasi
1	Komunikasi melalui media (telepon, whatsapp)	40	40
2	Evaluasi kegiatan pada apel setiap hari senin	8	8
3	Rapat rutin	5	4
4	Surat Undangan rapat di lingkungan Dinas	3	2

Sumber : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa jenis komunikasi internal pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar yang pertama adalah komunikasi internal melalui media telepon dan *WhatsApp* dimana semuanya terealisasi atau sesuai dengan target, dimana hampir semua kegiatan yang dilakukan diinformasikan melalui *Whatsapp* Group seperti mengirimkan dokumentasi setiap kegiatan yang dilakukan, surat-surat yang berhubungan dengan undangan dari Dinas lain untuk Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar, mengirimkan setiap laporan berdasarkan tugas masing-masing pegawai, serta apabila atasan memiliki kepentingan yang bersifat urgensi biasanya komunikasi internal tersebut dilakukan melalui telepon.

Komunikasi internal yang selanjutnya adalah evaluasi kegiatan pada apel setiap hari Senin dimana semuanya terealisasi atau sesuai dengan target karena apel merupakan kegiatan wajib karena hari senin merupakan hari pertama kerja sehingga diharapkan semua pegawai memiliki semangat yang lebih baik. Pada saat apel tersebut dilakukan kegiatan menyanyikan lagu kebangsaan Republik Indonesia, menyanyikan lagu hymne Kota Denpasar, dan amanat dari atasan kepada pegawainya. Selanjutnya yaitu komunikasi internal melalui rapat rutin, untuk rapat rutin ini hanya terealisasi 80 % dari keseluruhan target yang seharusnya mencapai angka 100%. Sedangkan untuk kegiatan penerimaan surat undangan rapat di lingkungan dinas hanya terealisasi 70% dari keseluruhan target yaitu 100%. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal atau hambatan seperti kegiatan yang tidak bisa

ditunda, pemimpin rapat dipanggil mendadak oleh atasan, pemimpin atau peserta rapat mendapat tugas keluar daerah/ kota. Dengan adanya hambatan-hambatan tersebut hendaknya Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar mampu menemukan solusi terhadap hal tersebut sehingga setiap kegiatan dapat berjalan dengan maksimal.

Pada kenyataannya dilapangan komunikasi internal pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar dapat mempengaruhi disiplin kerja dari setiap anggota organisasi karena dengan adanya komunikasi internal yang baik mereka merasa dihargai, dihormati dalam menjalankan setiap pekerjaannya dan menjadi lebih bersemangat, disiplin, dalam mematuhi aturan organisasi. Disiplin adalah rasa kepatuhan seseorang terhadap aturan atau pengawasan dan pengendalian. Disiplin adalah sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima sanksi-sanksi apabila dia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Disiplin adalah suatu sikap konsisten dalam melakukan sesuatu dan dapat mempengaruhi kinerja dimana tempat mereka bekerja. Budaya organisasi pola dasar yang diterima oleh organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah, membentuk pegawai yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan mempersatukan anggota-anggota organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan I Wayan Budha selaku kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar beliau menyatakan bahwa,

“Disini ada pegawai kontrak dan PNS. Kebanyakan yang menjadi atasan atau kabid itu PNS. Untuk komunikasi internal sesama pegawai kontrak bagus, mereka bisa menyelesaikan semua pekerjaannya karena koordinasi dari mereka di masing-masing bidang itu bagus, mereka menganggap semua hak dan kewajiban karyawan sama rata. Komunikasinya masih aman-aman aja sampai sekarang ini. Baik itu sudah PNS atau pun pegawai kontrak masih saling koordinasi dan berjalan lancar. Kita fleksibel aja sudah ada *WhatsApp Group*, pemberitahuannya disana misal akan ada rapat”

Koordinasi di masing-masing bidang antara sesama pegawai kontrak itu bagus, mereka saling bekerja sama dan masing bekerja sesuai dengan hak dan kewajibannya. Tidak ada yang saling mnyalahkan. Mereka saling mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian dari peneliti bahwa untuk komunikasi internal antara pegawai kontrak dan atasan juga bagus, atasan yang merupakan PNS menganggap pegawai kontrak sebagai

rekan kerja mereka, bukan menganggap sebagai bawahan yang bisa diperlakukan sesuka hati. Semua kabid komunikasi internalnya bagus kadang menyampaikan informasi yang berhubungan dengan pekerjaan lewat rapat, lewat medsos atau WhatsApp Group, sehingga apabila ada permasalahan tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan akan dibahas secara terbuka dan dicari solusinya.

Salah satu pegawai yang sudah PNS yang bernama Ria dalam wawancara menyampaikan bahwa ia tidak pernah menganggap pegawai kontrak itu beda golongan dengan nya yaitu,

“Semua sama kita sama-sama mencari nafkah disini, koordinasinya kita via WhatsApp. Yang penting saling menghargai pasti tidak akan ada masalah. Karena di kantor pembagian tugas nya itu sudah disusun sedemikian rupa, rapi, dan terstruktur. Ketika ada pengumuman, ada tugas keluar kantor, informasinya itu pasti disampaikan di WhatsApp Group berupa surat - surat yang berisikan tentang setiap program yang ada”

Semua pegawai bisa membaca informasi tersebut secara keseluruhan. Dan apabila mereka kurang paham sesama koleganya atau sesama pegawai disana. Mereka saling membantu dan mau berbagi informasi mengenai apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan tugas tersebut.

Kendala Dalam Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar.

Dalam sebuah organisasi tentunya adanya kendala dan hambatan dalam operasional sehari-hari. Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar dalam operasionalnya terutama pada komunikasi internal tidak terlalu besar kendala yang dialami. Hal ini disampaikan oleh salah satu pegawai kontrak yang bernama Andika, dia menyatakan bahwa,

“Disini tidak begitu kendalanya, biasa acaranya kadang lewat dari waktu yang dijadwalkan misal lagi 20 menit. Itu disampaikan di WhatsApp biasanya. Namun infonya kadang lambat. Tapi kita bisa maklum karena tidak bisa maksimal sekali. Kadang juga ada masalah internal sesama pegawai. Semua di bahas saat rapat dicarikan solusinya”

Setiap kendala dalam kegiatan seperti acara yang ngaret dari jam yang sudah dijadwalkan itu ada pemberitahuan via *WhatsApp Group* namun terkadang lambat namun koordinasinya masih tetap dikelola dengan baik yang ada itu disampaikan pemberituannya agar semua pegawai mengetahuinya. Pernyataan yang sama diungkapkan oleh I Made Budha selaku kepala dinas

pemberdayaan masyarakat dan desa kota Denpasar. Beliau menyampaikan bahwa,

“Setiap ada masalah saya tampung dulu. Saya tidak langsung menyalahkan satu pihak. Nanti pas rapat kita bahas kendala atau masalah-masalahnya. Kita adakan rapat untuk membahas kendala dan semua pegawai bebas memberikan pendapat dan dihasilkan keputusan yang terbaik”

Biasanya pegawai menerapkan sistem rapat. Dalam rapat tersebut akan dibahas semuanya. Semua pegawai turut berpendapat untuk menemukan solusi atas permasalahan tersebut. Kemudian dari seluruh hasil diskusi tersebut berdasarkan keputusan bersama. Kabid yang akan menyimpulkan solusi yang udah dibuat bersama.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini yaitu penerapan komunikasi internal pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Denpasar komunikasi internal antara pegawai kontrak dan atasan juga bagus, atasan yang merupakan PNS menganggap pegawai kontrak sebagai rekan kerja mereka, bukan menganggap sebagai bawahan yang bisa diperlakukan sesuka hati. Semua kabid komunikasi internalnya bagus kadang menyampaikan informasi yang berhubungan dengan pekerjaan lewat rapat, lewat medsos atau *WhatsApp Group*, sehingga apabila ada permasalahan tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan akan dibahas secara terbuka dan dicari solusinya.

Kendala dalam penerapan komunikasi internal tidak terlalu besar. Setiap kendala dalam kegiatan seperti acara yang ngaret dari jam yang sudah dijadwalkan itu ada pemberitahuan via *WhatsApp Group* namun terkadang lambat namun koordinasinya masih tetap dikelola dengan baik yang ada itu disampaikan pemberituannya agar semua pegawai mengetahuinya dan diadakan rapat untuk menemukan solusi dari masalah dan kendala tersebut.

VI. REFERENSI

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jayadi, Imam. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kesehatan Rumah Sakit Panti Secanti Gisting
- Meitriana, Made Ary, M.Rudi Irwansyah. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada KSU Tabungan Nasional, Singaraja). *Ekuitas-Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol.5, No.1
- Pranata, Kadek Alan, Nengah Landra 2022. Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Delta Satria Dewata Denpasar (Studi Kasus Pada KSU Tabungan Nasional, Singaraja). *Jurnal EMAS* Vol.3, No.3
- Rahman, Ana Septia. 2019. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. AL-Alamin Putra Nusantara Tour and Travel. Fakultas Ekonomi. Universitas Pamelang.
- Sumaki, Windy J. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo Area Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol.15, No.05
- Suryani, Lilis. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Boga Lestar Sentosa (Kenny Rogers Roasters) Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Pamulang